

## Nota

Voor burgemeester en wethouders

Nummer: 14INT00640



Datum vergadering: 25 MAART 2014

Nota openbaar: Ja

---

► **Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over 2012**

---

### Advies:

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo over 2012 vaststellen.

**Besluit B en W:** Conform advies

### Korte samenvatting:

Begin 2013 is er door de SGB0 (Sociaal geografisch en bestuurskundig Onderzoek) een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de Wmo-cliënten in de gemeente Hellendoorn. De resultaten van dit onderzoek zijn gebundeld in het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012". Dit leidt opnieuw tot een positief beeld.

### Aanleiding:

De Wmo heeft als doel iedereen mee te laten doen aan de samenleving. De benodigde ondersteuning verschilt van persoon tot persoon. De Wmo richt zich onder andere op, zijn mensen die hulp bij het huishouden of een voorziening (hulpmiddel) nodig hebben vanwege een (lichamelijke) beperking.

In de sturingsfilosofie van de Wmo staat centraal dat gemeenten zich voor hun beleid verantwoordelijk aan hun eigen burgers en cliënten; dat is de horizontale verantwoording. De bedoeling daarvan is dat burgers en cliënten kunnen zien hoe hun gemeente het doet ten opzichte van andere gemeenten. In artikel 9 lid 2 van de Wmo is daarom opgenomen dat het college jaarlijks gegevens moet publiceren over:

- a. De uitkomsten van onderzoek naar tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, en
- b. Bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar.

Ad a: Begin 2013 is door onderzoeksbureau SGB0 een klanttevredenheidsonderzoek Wmo uitgevoerd in de gemeente Hellendoorn. De resultaten van dit onderzoek treft u aan in de bijlage "Klantonderzoek Wmo over 2012".

Ad b: Voor wat betreft het verzamelen van de bij ministeriële regeling aangewezen gegevens wordt opgemerkt dat dit gebeurt door deelname aan de Benchmark. De resultaten van dit onderzoek wordt op dit moment bestudeerd en wordt binnenkort aan uw college ter vaststelling en publicatie voorgelegd.

### Relevante eerdere besluiten:

- Cliënttevredenheidsonderzoek over 2011 (12INT02581);
- Uitkomst benchmark Wet maatschappelijke ondersteuning over 2012 (14INT00631).

### Doelstelling:

Voldoen aan artikel 9 lid 2 onderdeel a van de Wmo door de resultaten van het tevredenheidsonderzoek Wmo over 2012 te publiceren.

**Oplossing:**

Het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012" toont de tevredenheid van inwoners van de gemeente Hellendoorn die om ondersteuning hebben gevraagd in het kader van de Wmo. Veelal is een lichamelijke beperking de reden van de ondersteuningsbehoefte. Met dit onderzoek wordt aan de verplichting van het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek voldaan. Bij het klantonderzoek worden de prestaties van de gemeente Hellendoorn vergeleken met andere deelnemende gemeenten van soortgelijke grootte (referentiegroep). Op deze manier geeft het onderzoek inzicht in de sterke en/of minder sterke punten van de gemeente Hellendoorn als het gaat om ondersteuning aan Wmo-cliënten.

De uitkomsten van het onderzoek naar de individuele verstrekkingen zijn al jaren nagenoeg gelijk. Wellicht is het doen van een ander soort tevredenheidsonderzoek meer zinvol. Bij het bespreken van het tevredenheidsonderzoek, is deze vraag ook voorgelegd aan de Wmo-raad. De Wmo-raad geeft aan dat er veel mantelzorgers zijn in Hellendoorn. In de toekomst neemt de druk bij de mantelzorgers toe. De Wmo-raad is dan ook benieuwd naar de ervaringen van de mantelzorgers. Door het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek krijgt de gemeente inzicht in de motieven van de mantelzorger, de mantelzorgsituatie, de ervaren belasting, de bekendheid en het gebruik van ondersteuning en de tevredenheid hierover. Met de tevredenheidsonderzoek "ervaringen van mantelzorgers" wordt ook voldaan aan de wettelijke verplichting. Dergelijk tevredenheidsonderzoek is praktisch uitvoerbaar. Bij het onderzoek wordt nauw samengewerkt met Stichting Vrijwillige Thuiszorg.

**Effecten:**

De uitkomsten van het klantonderzoek laten een positief beeld zien. Op bijna alle onderdelen scoort de gemeente gelijk of beter dan voorgaande jaren. Zie onderstaand tabel:

Hellendoorn	2009	2010	2011	2012
Contact met de gemeente	7,6	7,4	7,5	7,6
Hulp bij het huishouden: persoonsgebonden budget	8,1	7,8	8,1	8,2
Hulp bij het huishouden: zorg in natura	7,8	7,8	7,5	7,9
Voorzieningen inclusief vervoer	7,3	7,4	7,6	7,6
Gemiddelde score tevredenheidsonderzoek	7,6	7,4	7,5	7,5

Ook ten opzichte van de referentiegroep (gemeenten van dezelfde grootte) scoort de gemeente Hellendoorn gelijk of hoger. Verdere vergelijking met landelijke cijfers (vergelijking tussen alle gemeenten) geeft eenzelfde resultaat. Ook daar scoort de gemeente Hellendoorn hoger dan het landelijk gemiddelde.

**Planning:**

N.v.t.

**Financiële consequenties:**

N.v.t.

**Personele consequenties:**

N.v.t.

**Juridische consequenties:**

Met het rapport "klantonderzoek Wmo over 2012" en de openbaarmaking daarvan wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

**Informatisering / Automatisering:**

N.v.t.

**Burger- en overheidsparticipatie:**

N.v.t.

**Communicatie:**

- Bekendmaking van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek Wmo via bijgevoegd concept persbericht;
- Het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012" publiceren op de gemeentelijke website;
- Het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012" ter inzage leggen bij het loket Werk, inkomen en zorg;
- Het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012" ter kennis name aan de leden van de commissie Samenlevingszaken aanbieden;
- De nota (opnieuw) ter kennisname aan de leden van de Wmo-raad aanbieden.

**Overige consequenties:**

N.v.t.

**Bijlagen:**

- Rapport "Klantonderzoek Wmo over 2012";
- Persbericht.



Nijverdal,  
25 maart 2014

### ► ***Inwoners blijven tevreden over uitvoering Wmo***

**Inwoners van de gemeente Hellendoorn die zijn aangewezen op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn tevreden over de wijze waarop deze regeling wordt uitgevoerd. Dat blijkt uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek.**

Er werden in totaal 800 vragenlijsten verzonden aan mensen die in 2012 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo-voorziening. Hiervan werden 449 vragenlijsten geretourneerd. Dit is een respons van 56 procent. Landelijk ligt die op 46 procent. Uit het onderzoek blijkt onder andere dat 81 procent van de Hellendoornse cliënten zelfstandig kan blijven wonen dankzij de ondersteuning (bijvoorbeeld een hulpmiddel of hulp bij het huishouden). Maar liefst 98 procent is tevreden over de inzet van de hulp bij het huishouden, dat is hoger dan ooit tevoren. Wethouder Johan Coes: "Ik ben hier vooral heel blij mee, omdat de komende tijd nogal wat verandering op ons gaan afkomen. De voorzieningen zijn goed en dat is alvast een stevig uitgangspunt."

#### **Vervoer**

Het gemiddelde rapportcijfer voor hulpmiddelen zoals rolstoelen, woonvoorzieningen, scootmobielen is een 7,6. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van 2011. Met het rapportcijfer 7,1 is het collectief vervoer, in zijn algemeenheid, gelijk gebleven. De tevredenheid over de duur van de ritten van het collectief vervoer is aanzienlijk gestegen. Was in 2011 57% tevreden over de duur van de ritten, in 2012 is dit gestegen naar 67%.

#### **Aanvraag en wachttijd**

Uit de geretourneerde vragenlijsten blijkt verder dat inwoners tevreden blijven over de aanvraagprocedure (7,5). Landelijk is op dit punt een daling zichtbaar. Men is het meest tevreden over de tijd die genomen werd voor de cliënt bij een aanvraag. De tevredenheid over de wachttijd tussen aanvraag en hulpverlening is gestegen. In 2011 was 88% (zeer) tevreden over de wachttijd en in 2012 is 92% (zeer) tevreden. Verder blijkt uit het rapport dat bij het zoeken naar oplossingen steeds meer wordt uitgegaan van de eigen mogelijkheden van de aanvrager en zijn omgeving.

De uitkomsten van deze tevredenheidsonderzoeken zijn al jaren nagenoeg gelijk. In 2014 wordt er dan ook een tevredenheidsonderzoek met een ander onderwerp binnen de Wmo verricht. In overleg met de Wmo-raad wordt er een onderzoek gedaan naar de ervaringen van de mantelzorgers in Hellendoorn.

---

**Noot voor de redactie:** Voor inlichtingen kunt u terecht bij N. Dorren van de unit Communicatie van de gemeente Hellendoorn. (Tel:0548-630305 )  
(Email:n.dorren@hellendoorn.nl)

P

E

R

S